



## SKIP TRACING – EL VALOR DE LA INFORMACIÓN

**FICHA TÉCNICA:**

**DURACIÓN: 8 HORAS**

**DIRIGIDO A: OPERADORES, SUPERVISORES DE CARTERA Y EN GENERAL PERSONAL OPERATIVO DE ÁREA DE COBRANZA DE INSTITUCIONES BANCARIAS, FINANCIERAS, Y CENTROS DE COBRANZA DE TODA CLASE DE INSTITUCIONES ORIENTADAS AL MANEJO DE CRÉDITO AL CONSUMO.**

**SECTOR: CRÉDITO AL CONSUMO -**



## PRESENTACIÓN

Para que un resultado exitoso en la cobranza tenga lugar, deben converger distintos elementos alineados a lograr dicho objetivo.

El Servicio hoy en día es una de las **ventajas competitivas más importantes** para establecer la diferencia entre una y otra organización y las formas de impulsar u otorgar el servicio están limitadas solo por la organización misma, sin embargo no es un factor único que determina el resultado.

A nivel operativo, el principio básico para orientar efectivamente los esfuerzos de la cobranza en carteras masivas, parte de una organización adecuada de la información de la base de datos, es decir los de contacto como son el nombre, teléfono y domicilio, con el paso del tiempo esta información sufre modificaciones que no siempre son reportadas lo que genera en varios casos limitantes para lograr el contacto del cliente y por ende, el no inicio del proceso de negociación.

La cobranza es un actividad que por su naturaleza mantiene un alto nivel de contacto con los clientes de la organización con la intención de solucionar conflictos derivados de la falta de pago o bien en muchos casos de insatisfacciones o problemas de otras áreas, es por lo tanto un área de servicio al cliente en primera instancia. Pero si no contamos con información suficiente para hacer el contacto, entonces nuestros esfuerzos se diluyen

## OBJETIVO

Este curso da a conocer la situación legal vigente para el tratamiento de datos personales en México, así como las diversas fuentes de información tanto formales como e informales disponibles para el rastreo de datos, sus complejidades, desafíos y correcta utilización.



## CONTENIDO

(8 HORAS)

### COBRANZA INTEGRAL EFECTIVA

#### MODULO I – ELEMENTOS BÁSICOS

1. El Skip-Tracing, complejidades y retos
2. Ley de Protección de Datos Personales
3. La auto-regulación en los Datos Personales
4. ¿Dónde comienzo?

#### MODULO II – FUENTES DE INFORMACIÓN

5. Fuentes de Información Internas
6. Fuentes de Información Formales
7. Fuentes de Información Informales
8. Uso adecuado de las Herramientas para la Obtención de Datos.

#### MODULO III - HABILIDADES UTILIZADAS CON EL CLIENTE Y TERCEROS

9. Generar Confianza
10. Escuchar Activamente
11. Preguntar Activamente
12. Superación de Objeciones